

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแข่งขันและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเป็นผลให้ธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีการขยายตัวเป็นจำนวนมาก ประกอบด้วยทางด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่ได้กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่ต้องจัดทำงบการเงินเพื่อยื่นภาษีเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้นิติบุคคลจำนวนมากหันมาใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงินมากขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554)

การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของหน่วยงานธุรกิจที่ขาดความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน เพื่อให้งบการเงินที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดพร้อมทั้งสามารถนำงบการเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ ตัดสินใจทางธุรกิจ ได้อย่างถูกต้อง และทันเวลาดังนั้นงบการเงินถือว่าสำคัญมากเพราะเป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์หว่าองค์กรควรไปในทิศทางใด เพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด (จันทิมา อุ่มชูวัฒนา, 2554) การจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีนั้นเป็นเรื่องยุ่งยากและ นักบัญชีส่วนใหญ่นิยมไปทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง และให้ค่าตอบแทนสูง ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้บริการในการจัดทำบัญชีกับสำนักงานมากกว่า (ปฎิญา แก้วเจริญ, 2555) ความนิยมอย่างต่อเนื่องและให้ความสะดวกมากกว่า นอกจากนี้ในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ยังสามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างมีคุณภาพ ทันเวลา และลดความเสี่ยงด้านการเสียภาษี สามารถเสียภาษีได้อย่างถูกต้องซึ่งโดยปกติงบการเงินของกิจการจะจัดทำขึ้นนำเสนอเป็นรายปีโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งบการเงินและนอกจากนั้นงบการเงินยังได้จัดทำในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายที่มีความจำเป็นต้องใช้งบการเงิน เช่น ผู้ถือหุ้นของกิจการก็ต้องการทราบว่าบริษัทจะสามารถจ่ายเงินปันผลเท่าไร ธนาคารและเจ้าหนี้ที่ต้องการทราบว่าบริษัทจะมีความสามารถชำระหนี้ได้เพียงไร เพื่อประกอบการตัดสินใจในการอนุมัติสินเชื่อให้แก่บริษัท นักลงทุนที่ต้องการทราบผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นเช่นไร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการ

การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองต่อความต้องการซึ่งมีอิทธิพลต่อลูกค้าเป็นการบริการไม่สามารถมองเห็นได้เกิดจากความรู้สึกเพื่อสร้างความมั่นใจในการตัดสินใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540 อ้างใน มาลี สุขสำราญ, 2552) เช่น การบริการความพร้อมของสถานที่ บุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสารหรือการระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ทำให้การดำเนินงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น สามารถได้เปรียบทางการแข่งขันได้เป็นอย่างดี (กัญจน์ชญา ไชยชมภู, 2552)

ปัจจุบันธุรกิจการให้บริการจัดทำบัญชีจึงมีการแข่งขันอย่างรุนแรงซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการรับทำบัญชีได้ตลอดเวลา ดังนั้นการทำบัญชีจึงไม่เพียงแต่ขึ้นกับจำนวนลูกค้าในปัจจุบันแต่ยังขึ้นกับความสามารถในการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง(ปัญญาภรณ์ กองประดิษฐ์ และ วรณิ เตโชโยธิน, 2553) ยังรวมถึงความอยู่รอดในอาชีพบัญชี คือ การคงอยู่ในอาชีพ โดยการมีลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การมีลูกค้ารายใหม่ และการให้บริการอื่นๆ (คารณิ เอื้อชนะจิต, 2555)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินและความพร้อมของสำนักงานบัญชีจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีโดยสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา วิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้มีความสำเร็จในการให้บริการ

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sample) โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random) ได้จำนวน 395 ราย

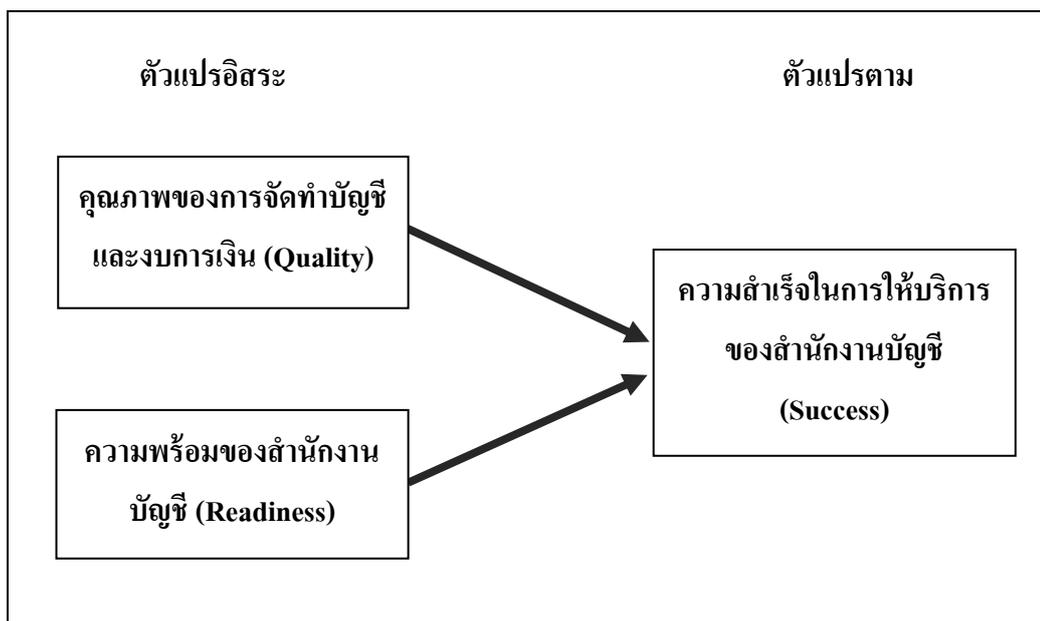
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี

2. ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน และด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1.6 สมมติฐานของการวิจัย

H1 คุณภาพของการจัดบัญชีและงบการเงินส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

H2 ความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแข็งแกร่งเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คนปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ (ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555)

คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน หมายถึง ความถูกต้องและครบถ้วนของตัวเลขรายการและข้อมูลที่เปิดเผยไว้ในงบการเงิน มีความน่าเชื่อถือ ปราศจากความลำเอียงแสดงถึงรายการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง โดยมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม

ความพร้อมของสำนักงานรับทำบัญชี หมายถึง ความพร้อมด้านสถานที่ที่เหมาะสม มีการจัดแจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตรงต่อเวลา และมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานบัญชีสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง พอใจที่จะบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น และเพิ่มลูกค้ารายใหม่อย่างต่อเนื่อง